Office des transports du Canada

Canadian Transportation Agency

Sommaire des rapports de surveillance et de conformité

–

Marine Atlantique

disponible sur divers supports

Canada

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : **www.otc.gc.ca**.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : **info@otc-cta.gc.ca**

Site Web : **www.otc.gc.ca**

Table des matières

Contexte 1

Marine Atlantique 2

Point central de la surveillance 2

« Atlantic Vision » 3

Gare maritime de Port aux Basques, Terre-neuve-et-labrador 4

- Aperçu 4
- Points à améliorer 6

Gare maritime de North Sydney, Nouvelle-écosse 6

- Aperçu 6
- Points à améliorer 8

Caractéristiques d'accessibilité 9

Conclusion 10

Contexte

L'Office des transports du Canada (Office) doit veiller à éliminer les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience, des services et des installations de transport de compétence fédérale, tels que les transports aérien, ferroviaire et le transport extra-provincial par autocar ou par traversier. Pour éliminer ces obstacles, l'Office élabore des normes (règlements, codes de pratiques et lignes directrices); communique avec l'industrie du transport et les organismes représentant les personnes ayant une déficience; règle les différends relatifs à l'accessibilité; et ordonne des mesures correctives au besoin.

L'Office suit la politique du gouvernement fédéral qui prévoit l'établissement de normes en optant pour des solutions de rechange aux règlements et élabore donc des codes de pratiques volontaires et des lignes directrices. Pour ce qui est de l'accessibilité des transports maritimes de compétence fédérale, trois codes de pratiques de ce type s'appliquent : *Accessibilité des traversiers pour les personnes ayant une déficience* (Code maritime); *Accessibilité des gares de voyageurs* (Code des gares); *L'élimination des entraves à la communication avec les voyageurs ayant une déficience* (Code de communication). Ces codes de pratiques, comme l'ensemble des normes d'accessibilité de l'Office, ont été élaborés en collaboration avec le Comité consultatif sur l'accessibilité et d'autres intervenants. En respectant ces codes, les exploitants de traversiers assurent un niveau minimum d'accessibilité à leurs navires et à leurs gares maritimes, et veillent à ce que la communication des renseignements liés aux transports soit accessible aux personnes ayant une déficience.

L'Office surveille activement la conformité des fournisseurs de services de transport à ses normes. Pour ce faire, l'Office adopte une approche axée sur les risques pour prioriser ses activités de surveillance. Son personnel collabore avec les fournisseurs de services de transport afin de combler les lacunes relevées lors des exercices de surveillance. L'Office présente ensuite des rapports publics sur les résultats de ses initiatives de conformité.

Marine Atlantique

En 2009, le personnel de l'Office a amorcé un exercice de surveillance auprès de Marine Atlantique Inc. (Marine Atlantique), qui offre des services fédéraux de transport de passagers et de traversiers commerciaux sur deux routes de la Région des Maritimes : un service de traversiers quotidien tout au long de l'année entre Port aux Basques, Terre-Neuve-et-Labrador, et North Sydney, Nouvelle-Écosse; et un service de traversier estival aux trois semaines entre Argentia, Terre-Neuve-et-Labrador et North Sydney, Nouvelle-Écosse. Marine Atlantique possède et exploite les gares maritimes de Port aux Basques, d'Argentia et de North Sydney.

Point central de la surveillance

Le personnel de l'Office a rendu visite à Marine Atlantique en juin 2009. Cette visite a eu lieu pour diverses raisons. Marine Atlantique avait amorcé un programme de revitalisation d'envergure, dont une grande partie se concentrait sur les installations, les navires et d'autres initiatives de renouvellement des immobilisations. Plus précisément, au moment de la visite, le plus récent navire de Marine Atlantique, le « ATLANTIC VISION », était entré en service en avril 2009, et Marine Atlantique souhaitait garantir l'accessibilité du navire. La visite coïncidait également avec l'entrée en vigueur du

Code des gares et avec une réunion du Comité consultatif sur l'accessibilité de Marine Atlantique, durant laquelle le personnel de l'Office a présenté un exposé sur le nouveau cadre de surveillance de l'Office.

« Atlantic Vision »

Le personnel de l'Office a entrepris un examen de l'accessibilité du « ATLANTIC VISION ». À la suite de la visite du navire, les observations du personnel correspondaient globalement à celles de la vérification précédente d'accessibilité commandée par Marine Atlantique.

En avril 2010, le personnel de l'Office a effectué un suivi de son examen du « ATLANTIC VISION », dont on prévoyait l'entretien et l'adaptation en cale sèche. Le personnel a fourni à Marine Atlantique des directives sur la façon d'améliorer l'accessibilité du navire conformément au Code maritime, y compris des références du Code à la norme B651 de l'Association canadienne de normalisation, *Conception accessible pour l'environnement bâti*. La rétroaction présentée à Marine Atlantique comprenait des spécifications relatives à la signalisation, aux escaliers, aux rampes, aux corridors, aux portes, aux télécommunications, aux ascenseurs, aux ponts des véhicules, aux salons, aux cafétérias, aux cabines et aux toilettes.

Les travaux prévus d'entretien et d'adaptation du « ATLANTIC VISION » ont été réalisés en cale sèche, et le navire a repris son service régulier peu de temps après.

À la lumière des récentes annonces de Marine Atlantique concernant l'affrètement de deux nouveaux navires pour remplacer les « CARIBOU » et « JOSEPH AND CLARA SMALLWOOD » vieillissants et la remise en état de ses installations terminales, le

personnel de l'Office et Marine Atlantique sont restés en contact pour discuter des caractéristiques d'accessibilité des gares maritimes et des nouveaux navires en vue d'améliorer la conformité aux codes de l'Office.

Compte tenu des points susmentionnés, le personnel de l'Office a entrepris des inspections aux gares maritimes de Port aux Basques et de North Sydney de Marine Atlantique. Il a ensuite présenté des rapports détaillés à Marine Atlantique à propos de la conformité de ses gares maritimes aux dispositions en matière d'accessibilité du Code des gares et du Code de communication. Des sommaires de ces rapports sont présentés ci-dessous. Pour consulter les dispositions de ces codes, rendez-vous sur le site Web de l'Office à l'adresse suivante : www.otc.gc.ca.

Gare maritime de Port aux Basques, Terre-neuve-et-labrador

Aperçu

Dans l'ensemble, les constatations sont positives. La gare maritime de Port aux Basques de Marine Atlantique présente un bon niveau d'accessibilité et se conforme largement aux dispositions applicables du Code des gares et du Code de communication.

Les caractéristiques d'accessibilité de la gare maritime de Port aux Basques sont tenues en bon état de fonctionnement. Les surfaces étaient en bon état, elles n'étaient pas obstruées, et les chemins étaient libres. Des aires de débarquement et de prise en charge sont situées en bordure de la voie routière, près de l'entrée et de la sortie. Les aires de repos désignées sont largement accessibles et sont marquées du symbole universel d'accessibilité.

Les fournisseurs de services de transport terrestre desservant la gare maritime de Port aux Basques ont des véhicules adaptés pour le transport des personnes ayant une déficience qui utilisent des aides à la mobilité de grande taille; on signale qu'une compagnie de taxi qui dessert la gare maritime exploite un bus-navette accessible.

Pour les passagers se déplaçant en véhicule, un processus est en place pour assurer que les passagers ayant une déficience puissent stationner leur véhicule dans une aire désignée après l'embarquement. Ces aires de stationnement désignées à bord du navire sont situées près d'ascenseurs qui permettent aux passagers ayant une déficience d'accéder aux ponts des passagers.

L'embarquement et le débarquement des passagers à pied sont réalisés par un bus-navette que possède et exploite Marine Atlantique. Le bus-navette est doté d'un appareil de levage pour fauteuil roulant. Les passagers ayant une déficience montent à bord en premier et ils sont ensuite directement transférés sur la passerelle du traversier. Un embarquement et un débarquement sécuritaires et respectueux sont donc offerts aux personnes ayant une déficience. Marine Atlantique émet des laissez-passer temporaires d'accompagnateur à toutes les gares maritimes dont elle est propriétaire et exploitante de façon à ce que les passagers ayant une déficience puissent être accompagnés à bord du navire par des membres de leur famille ou des amis.

Il existe une aire non désignée à l'extérieur pour le soulagement des animaux aidants. Elle est accessible par un trottoir sécuritaire entre la gare maritime et l'aire de soulagement. Le personnel de la gare connaît son emplacement. L'aire non désignée est entretenue adéquatement.

Les annonces publiques sont présentées en format auditif et visuel. Deux voyants lumineux ambre sont situés dans l'aire d'attente pour annoncer que l'embarquement a commencé et les annonces audio sont claires et facilement entendues. Les messages préenregistrés sont souvent utilisés pour améliorer la clarté des annonces.

Toute question ou tout commentaire à propos de l'accessibilité peut être adressée au personnel de Marine Atlantique à l'une de ses gares maritimes ou à son numéro de réservation sans frais. Marine Atlantique possède également une ligne ATS sans frais.

Points à améliorer

Certaines recommandations ont été formulées à Marine Atlantique par le personnel de l'Office pour la gare maritime de Port aux Basques : ajouter de la signalisation dans les voies de stationnement de la zone bleue réservées à l'usage des personnes ayant une déficience dans l'aire de rassemblement (une aire servant à diriger le mouvement des véhicules des passagers vers le traversier) lorsqu'elles embarquent à bord du traversier, ajouter de la signalisation pour indiquer explicitement l'aire de soulagement des animaux aidants, et utiliser plus fréquemment des panneaux tactiles dans l'ensemble de la gare maritime.

Gare maritime de North Sydney, Nouvelle-écosse

Aperçu

Les constatations sont également positives pour la gare maritime de North Sydney où, une fois de plus, Marine Atlantique offre de bonnes caractéristiques d'accessibilité, et se conforme largement aux dispositions applicables du Code des gares et du Code de communication.

Les caractéristiques d'accessibilité sont tenues en bon état de fonctionnement. Tous les étages pour passagers de la gare maritime sont accessibles par ascenseur. Les surfaces sont en bon état, elles ne sont pas obstruées, et les chemins sont libres. Les aires de débarquement et de prise en charge sont situées en bordure de la voie routière, près de l'entrée et de la sortie. Des bateaux de trottoir et des rampes menant à la gare maritime ont été construits.

Des aires de stationnement désignées pour les personnes ayant une déficience sont offertes dans le stationnement. Une voie d'attente marquée par une peinture bleue dans l'aire de rassemblement est réservée aux passagers ayant une déficience. Cette disposition aide non seulement ces passagers à accéder à la gare maritime, mais aide aussi au stationnement des véhicules des passagers dans une aire désignée à bord du traversier.

Il y a beaucoup de places assises dans les corridors, près des billetteries et dans les aires de départ. De plus, des sièges désignés sont offerts aux personnes ayant une déficience. Comme à la gare maritime de Port aux Basques, l'embarquement et le débarquement des passagers à pied sont réalisés par un bus-navette que possède et exploite Marine Atlantique. Le bus-navette est doté d'un appareil de levage pour fauteuil roulant. Les passagers ayant une déficience montent à bord en premier et ils sont ensuite directement transférés à la passerelle du traversier. Un embarquement et un débarquement sécuritaires et respectueux sont donc offerts aux personnes ayant une déficience.

Des laissez-passer temporaires d'accompagnateur peuvent être obtenus afin de permettre aux passagers ayant une déficience d'être accompagnés à bord du navire par des membres de leur famille ou des amis. Pour les aides à la mobilité ne pouvant être utilisées à bord (p. ex. des triporteurs), la gare maritime fournit un moyen autre que

manuel de transférer l'aide de manière sécuritaire vers le niveau d'embarquement ou à partir de celui-ci. Ce type d'aide à la mobilité est placée dans une camionnette à bagages et est entreposée à bord du navire à titre de bagage enregistré.

À l'extérieur de la gare maritime de North Sydney, une aire désignée pour le soulagement des animaux aidants est très bien indiquée. L'aire de soulagement est entretenue adéquatement et le personnel de la gare connaît son emplacement. Il existe un trottoir sécuritaire entre la gare maritime et l'aire de soulagement.

Beaucoup de téléphones publics sont mis à la disposition des personnes aux gares maritimes. Chaque rangée de téléphones publics comprend un téléphone doté d'un ATS.

Dans les ascenseurs, les numéros sont aussi donnés en braille. Les enseignes et les pictogrammes sont présentés en couleurs à fort contraste (lettres, numéros et symboles blancs sur un fond bleu foncé). La police utilisée pour les lettres est de type sans empattement. À l'entrée, la carte de la gare maritime, qui est située sur un piédestal, est relativement facile à lire. En plus d'une annonce audio de l'embarquement, un feu ambre dominant clignote au moment de l'embarquement. Une enseigne se trouve en dessous de ce feu clignotant pour indiquer sa signification. De plus, une flèche très large lie l'enseigne et le feu clignotant.

Points à améliorer

Certaines recommandations ont été formulées à Marine Atlantique par le personnel de l'Office : élaborer des contrats de transport terrestre accessible, ajouter des sièges accessibles avec des appuie-bras relevables dans les aires de repos/d'attente, ajouter des téléphones publics abaissés pour faciliter leur utilisation par les personnes en fauteuil roulant, et envisager des moyens

supplémentaires pour communiquer les messages dans la gare maritime en formats auditifs et visuels intégraux.

Caractéristiques d'accessibilité

Le site Web de Marine Atlantique fournit des renseignements sur les caractéristiques et les services en matière d'accessibilité, traitant de sujets comme la réservation de la cabine adaptée, la traversée avec des animaux aidants, les panneaux accessibles, le service de fauteuil roulant manuel, etc. De plus, Marine Atlantique encourage les passagers ayant une déficience à parler avec un représentant du service à la clientèle à ses gares maritimes ou à appeler son numéro de réservation sans frais.

Comme toutes les gares maritimes que possède et exploite Marine Atlantique, les gares maritimes de Port aux Basques et de North Sydney possèdent une page Web contenant des renseignements particuliers à propos de celles-ci sur le site Web de Marine Atlantique. Étant donné qu'une évaluation du site Web de Marine Atlantique n'a pas été menée dans le cadre de cet exercice de surveillance, cette disposition du Code de communication n'a pas été abordée.

La politique relative aux médias substituts de Marine Atlantique veille à ce que les renseignements relatifs aux services et aux caractéristiques fournis par Marine Atlantique soient offerts en médias substituts. Lorsque cela est possible, l'échéancier de présentation des renseignements sous d'autres médias n'est pas plus important que celui exigé pour la présentation des documents en version imprimée standard. Marine Atlantique et les gares maritimes qu'elle possède et exploite utilisent d'autres systèmes de renseignements pour communiquer les renseignements liés au bon déroulement de la traversée aux personnes ayant une déficience.

Conclusion

Les gares maritimes de North Sydney et de Port aux Basques de Marine Atlantique offrent des caractéristiques, des services et des communications en matière d'accessibilité de bonne qualité aux personnes ayant une déficience. Elles se conforment en général aux dispositions du Code des gares et du Code de communication. Les points à améliorer sont indiqués précédemment.

Des installations, des services et des communications accessibles sont d'une importance cruciale pour Marine Atlantique, ainsi que pour toutes les gares maritimes et tous les fournisseurs de services de transport en général. Cela dit, le personnel de l'Office continuera de collaborer avec Marine Atlantique et d'autres exploitants en vue d'améliorer leur conformité aux Codes maritime, des gares et de communication.

L'Office présentera des rapports périodiques actualisés sur son site Web à mesure que des initiatives supplémentaires de surveillance et de conformité seront entreprises.

Pour obtenir de plus amples renseignements :

Office des transports du Canada
Ottawa (Ontario) K1A 0N9
Tél. : 1-888-222-2592
ATS : 1-800-669-5575
Web : **www.otc.gc.ca**
Courriel : **info@otc-cta.gc.ca**